

DAFTAR PUSTAKA

- A. Taha, Hamdy. 1996. *Riset Operasi: Suatu Pengantar*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ali, Muhammad Aidi. 2014. *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.com di Samarinda*. E-Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 3, 346-357.
- Aminuddin. 2005. *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- Ginting, Petrus Lajor. 2013. *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2005. *Operations Management Edisi ke-7*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2015. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management, 11th ed.* Diterjemahkan oleh Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyono, Sri. 2004. *Riset Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Nazir, Muhammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Statistik Perbankan Indonesia* (Vol. 16, No. 1, Hlm. 2, Desember 2017).
- Prabowo, Fajar dan Tri Bodroastuti. 2012. *Penentuan Jumlah Teller yang Optimal Berdasarkan Metode Antrian (Studi pada Bank Mega Cabang Pemuda Semarang)*. Jurnal. Semarang: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala.
- Prastiyo, Yuriko. 2017. *Evaluasi Penerapan Sistem Antrian Pada Swalayan Fitrihof Lampung Selatan*. Skripsi. Lampung: Universitas Lampung.
- Samsir dan Ranti Mustika. *Analisis Sistem Antrian Teller pada PT. Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru*. Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau.
- Schroeder, Roger C.. 1989. *Manajemen Operasi Pengambilan Keputusan dalam Fungsi Operasi (Terjemahan)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Setyawan, Agung Slamet dan Budi Sudaryanto. *Analisis Sistem Antrian Layanan Teller pada Bank BRI KCP Jakenan Pati*. 2016. Diponegoro Journal of Management, Volume 5, Nomor 3, Halaman 1-9.
- Siagian. 1987. *Penelitian Operasional: Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Siswanto. 2007. *Operation Research Jilid II*. Jakarta: Erlangga.

Subagyo, Pangestu, Asri, Marwan, dan T. Hani Handoko. 2000. *Dasar-Dasar Operations Research*. Yogyakarta: BPFE.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.